

## Service Level Agreement v.14

Deze Service Level Agreement ("SLA") vormt een aanvulling op en is een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen de Klant en de toepasselijke aanbestedende dienst Bynder ("Bynder"). Deze SLA weerspiegelt de overeenkomst van de Partijen met betrekking tot de uptime en ondersteuning van het Product/de Producten die gekocht zijn van en beheerd door Bynder, zoals beschreven in de toepasselijke Overeenkomst. Begrippen met een hoofdletter die zonder definitie in deze SLA worden gebruikt, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Overeenkomst.

### 1. Uptime

Bynder garandeert elke kalendermaand 99,9% uptime, 24 uur per dag, 7 dagen per week ("Diensturen"). Uptime wordt gemeten op basis van het maandelijkse gemiddelde van beschikbaarheid, afgerond op de dichtstbijzijnde minuut.

Uptime wordt als volgt berekend:

$$\text{Uptime} = \frac{\text{Diensturen} - \text{Downtime (zoals vastgesteld in paragraaf 2)}}{\text{Diensturen}} * 100\%$$

### 2. Downtime

Downtime is de periode waarin het Product niet beschikbaar is voor de Klant. Het Product is niet beschikbaar wanneer het offline of niet operationeel is.

Downtime omvat urgent onderhoud waarvoor de getroffen klanten minder dan 24 uur van tevoren op de hoogte gesteld zijn en omvat geen gepland onderhoud, zoals gedefinieerd in paragraaf 3 van deze SLA.

### 3. Gepland Onderhoud

Bynder zal van tijd tot tijd verplicht zijn onderhoud ("Gepland Onderhoud") uit te voeren om het Product/de Producten te kunnen blijven leveren en doet in zakelijk opzicht al het redelijke om:

- Gepland Onderhoud ten minste vijf kalenderdagen van tevoren aan te kondigen; en
- Onderbrekingen door Gepland Onderhoud waar mogelijk te beperken.

### 4. Extra Abonnementdagen

Indien uptime in een willekeurige kalendermaand onder de 99,9% komt, zal Bynder schadevergoeding betalen in de vorm van extra abonnementdagen ("Extra Abonnementdagen"), die als volgt berekend worden:

Uptime < 99,0%	Extra Abonnementdagen zijn gelijk aan het totaal aantal dagen van de betreffende maand (maand waarin de uptime onder de 99,0% kwam)
Uptime ≥ 99,0% en minder dan 99,9%	$\frac{99,9\% - \text{uptime \%}}{0,9\%} * \text{aantal dagen van de toepasselijke maand} * 50\%$
Uptime ≥ 99,9%	Extra Abonnementdagen zijn niet van toepassing

Om Extra Abonnementdagen volgens deze SLA aan te vragen, moet de Klant binnen 30 kalenderdagen na het einde van de toepasselijke maand een schriftelijk verzoek indienen bij support@bynder.com met als onderwerp SLA Extra Abonnementdagen". Het verzoek moet de datums en tijden van de Downtime waarvoor Extra Abonnementdagen worden aangevraagd bevatten.

Extra Abonnementsdagen zijn de enige en exclusieve remedie voor het niet halen van de uptime door Bynder. Elke maand worden Extra Abonnementsdagen beperkt tot het totaal aantal dagen in de toepasselijke maand. De Klant kan geen aanspraak maken op Extra Abonnementsdagen als er openstaande facturen zijn, en alle Extra Abonnementsdagen vervallen bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst. Extra Abonnementsdagen zijn alleen mogelijk van toepassing op de Plus-, Enterprise- en Premier Support-pakketten.

## 5. Responstijd en Oplossingen

Als de Klant een probleem ervaart en Bynder hiervan op de hoogte stelt ("Probleem"), zal Bynder in zakelijk opzicht al het redelijke doen om het Probleem op te lossen. Noch Bynder, noch haar agenten doen specifieke beloften over tijdsbestekken om Problemen aan te pakken.

De volgende respons- en oplossingstijden zijn van toepassing:

Soort Probleem	Ernst van het Probleem	Premier (Diamond, Platinum) en Enterprise (Gold) Support	Plus (Silver) Support	Oplossingstijd
		Responstijd	Responstijd	
<b>Probleem met Prioriteit A</b>	Blokkerend Probleem. Product niet beschikbaar voor gebruik of met een gemiddelde responstijd van meer dan 30 seconden gedurende een periode van ten minste 30 minuten) ("Lange laadtijden")	Binnen 1 uur na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 4 uur na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 4 uur na validatie van het Probleem
<b>Probleem met Prioriteit B</b>	Kritiek probleem. Module(s) of uploaden, downloaden, zoeken, Workflow / werkstroom voorbeeld, delen van assets, DAT of API (elk een "Aanzienlijke Functionaliteit") niet beschikbaar	Binnen 24 uur na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 24 uur na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 24 uur na validatie van het Probleem

<b>Probleem met Prioriteit C</b>	Groot Probleem. Storing in module(s) of belangrijke functionaliteit, of niet beschikbaar maar er is een tijdelijke oplossing beschikbaar	Binnen 4 kalenderdagen na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 7 kalenderdagen na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 6 weken na validatie van het Probleem
<b>Probleem met Prioriteit D</b>	Klein probleem. Minder belangrijke elementen van het Product reageren niet meer volledig of storing	Binnen 4 kalenderdagen na ontvangst melding van het Probleem	Binnen 7 kalenderdagen na ontvangst melding van het Probleem	Naar beste vermogen

Voor Klanten met een Standaard Ondersteuningspakket (Basis, Brons, Starter) zal Bynder zakelijk al het redelijke doen om belangrijke storingen op te lossen door of een redelijke tijdelijke oplossing te bieden of een oplossing om de storing te verhelpen. Als uw Overeenkomst geen specifiek ondersteuningspakket definieert, is het Standaard Ondersteuningspakket van toepassing.

## 6. Helpdesk

Als de vraag van de Klant niet via het helpportaal op de [website van Bynder](#) ("Kennisbank") kan worden opgelost, kan per e-mail contact worden opgenomen met Bynder Support via [support@bynder.com](mailto:support@bynder.com) en telefonisch met ons partner callcenter (alleen in het Engels).

- Nederland: +31 (0) 20 809 0232
- Duitsland: +49 30 767 598 211
- België: +32 2 790 68 76
- Verenigd Koninkrijk: +44 (0) 207 0432 555
- Verenigde Staten: +1 857 496 6646
- Frankrijk: +33 1 73 18 06 08
- Australië: +61 3 5539 2727
- Alle overige landen: +31 (0) 20 809 0232

## 7. Back-ups

Bynder maakt dagelijks volledige back-ups van alle Klantgegevens die in databases zijn opgeslagen. Bestanden worden opgeslagen in verschillende beschikbaarheidszones in één of meer regio's, waarbij Bynder vertrouwt op de gegarandeerde duurzaamheid van 99,999999999% voor bestandsopslag geleverd door AWS.

In het (onwaarschijnlijke) geval van schade of storing aan de datahostinglocaties van Bynder, zal Bynder Klantgegevens herstellen vanaf de meest recente back-up. Dit wordt behandeld als een Probleem met Prioriteit A. Op verzoek van de Klant kan een back-up of een deel van een back-up worden hersteld tegen een vergoeding op basis van tijd en materiaal in overeenstemming met de tarieven voor Professionele Diensten.

## 8. Softwareverbeteringen

Bynder zal nieuwe versies, releases en update van het Product beschikbaar stellen om: (i) defecten en/of fouten op te lossen, (ii) het Product up-to-date te houden met de marktontwikkelingen of (iii) het Product anderszins te verbeteren. Bynder ondersteunt uitsluitend de meest recente versie van het Product.

## 9. Uitsluitingen

Het niet nakomen door Bynder van de uptime en ondersteuning zoals uiteengezet in deze SLA, wordt niet beschouwd als een schending van deze SLA als een storing direct of indirect veroorzaakt wordt door:

- Gepland Onderhoud;
- Het opvolgen door Bynder van instructies van de Klant of haar Gebruiker(s);

- Door de Klant verzochte instellingen, wijzigingen en aanpassingen aan het Product waarover Bynder de Klant heeft meegedeeld dat deze de prestaties of gebruikerservaring van het Product zouden kunnen beïnvloeden;
- Een schending door de Klant of zijn Gebruiker(s) van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst;
- Wijzigingen aan het Product/de Product(en) die niet schriftelijk door Bynder aangebracht of geautoriseerd zijn;
- Verhinderende of vertraging door de Klant om Bynder onderhoud aan het Product te laten uitvoeren;
- Producten van Derden;
- Gebruiker(s) die oneigenlijke rechten toevoegen of toewijzen aan of verwijderen van Gebruikers;
- Factoren die Bynder redelijkerwijs niet onder controle kan hebben, inclusief maar niet beperkt tot gevallen van overmacht, internetstoringen en overheidseisen.

#### **10. Updates aan de SLA**

Bynder kan deze SLA van tijd tot tijd herzien. De meest recente versie zal beschikbaar zijn op <https://www.bynder.com/nl/juridisch/service-level-agreement/>. Als de herziening, naar eigen goeddunken van Bynder, een wezenlijke herziening is zal Bynder de Klant op de hoogte stellen van deze wijziging. Als de Klant niet gebonden wil zijn aan een dergelijke herziening, moet de Klant binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de bijgewerkte SLA Bynder op de hoogte stellen via [legal@bynder.com](mailto:legal@bynder.com) van zijn bezwaar en blijft de Klant onderworpen aan de eerdere SLA tot beëindiging of na het verstrijken van de toepasselijke termijn, zoals vastgesteld in de Overeenkomst.